

CA20N

ØM

-7200



3 1761 12060879 9

Can your Ontario Ombudsman help you?

In the course of running any government, there are bound to be times when some citizens feel they have been treated unfairly.

Their complaints may arise through some action that has been taken (or neglected) by a civil servant or by some branch or ministry or some other government body. Or a complaint may stem from some decision or recommendation made in the name of the government or one of its agencies, boards or commissions.

Some people's complaints are based on simple misunderstandings of government procedures or individual rights. Other cases arise from serious injustices that should be remedied.

Whatever the cause, people's complaints deserve consideration.

In Ontario, complaints about the Provincial government may be investigated by the Ombudsman.



The Honourable Donald R. Morand, formerly Justice of the Supreme Court of Ontario for 18-1/2 years, was appointed Ombudsman of Ontario in January, 1979. Mr. Morand was Chairman of the Royal Commission on Metropolitan Toronto Police Practices in 1976 and was instrumental in establishing the Family Law Branch of the Supreme Court of Ontario the same year.

“Ombudsman”, a Swedish word of long and honourable tradition, means a protector or defender of citizens’ rights.

Ontario has had an Ombudsman since 1975. That was the year the Legislature passed The Ombudsman Act, which, among other things, guarantees that the Ombudsman can perform his duties independently of the government. This Act makes the Ombudsman accountable directly to the Legislature.

Unlike most other public officials, the Ombudsman cannot be appointed without the approval of the Legislature, which also receives formal reports from him on his work, at least once a year, through the Speaker. These reports are reviewed by an all-party committee of the Legislature known as the Select Committee on the Ombudsman.



Q What can the Ombudsman do about my complaint?

Under the power given him by the Legislature, the Ombudsman and his staff can investigate your complaint thoroughly; and since he is independent of the government of the day, he is in a position to gather and weigh all the relevant facts impartially.

Q Will I be told the results of the investigation?

Certainly. If the Ombudsman undertakes an investigation of your complaint, he must let you know what happens to it.

Q Can the Ombudsman order the government to remedy a bad situation?

No, but if a government ministry ignores one of his recommendations, he can take the matter to the Premier and, if necessary, to the Legislature, where it could become a public issue. He can use a lot of persuasion in the right places.

Q Are there some kinds of problems the Ombudsman cannot deal with?

Yes. Being an Ontario official, the Ombudsman cannot deal with federal matters (such as postal service or unemployment insurance cheques) or local government concerns (such as garbage collection or by-law enforcement).

The Ombudsman cannot take up cases against private individuals or companies (such as domestic disputes or a problem with the manufacturer of a faulty product).

Some provincial matters, too, are beyond his scope — courts, judges, Cabinet decisions, and actions taken by the government's legal advisors.

Even so, the Ombudsman's work encompasses a wide range of concerns, such as workmen's compensation, OHIP, expropriation of land for provincial highways, family benefits, retail sales tax, and many, many others.

If you have an unresolved complaint and aren't sure whether it falls within the Ontario Ombudsman's scope of duties, it's a good idea to inquire anyway. Someone on the Ombudsman's staff will tell you whether he can be of service in your case.

Q At what stage should I take my complaint to the Ombudsman?

It's best to think of the Ombudsman as a last resort — the person who tries to help you after all other approaches have failed. With any complaint against the Ontario government, your first step should be to go right to the person or group involved — the ministry, commission, board or whatever. If that doesn't produce a satisfactory result, take your complaint to the head of the organization.

If that step also fails, see whether your MPP can help you. (That's part of his or her job as your elected representative.)

Also, for some situations (land severance, certain tax matters, for instance, or racial discrimination) there are special boards or systems or procedures set up especially to enable people to appeal against or object to actions they believe are wrong.

You should try all these steps and stages, as necessary, before approaching the Ombudsman. Only when you have tried all statutory avenues for complaint, appeal or objection, or only when the stipulated time for appeals and objections has run out, can the Ombudsman investigate your complaint.

Q How do I make my complaint to the Ombudsman?

You may file a complaint by telephoning, writing a letter or visiting the Ombudsman's office. The addresses and telephone numbers for the Ombudsman are provided on the last page of this booklet and the main office is listed in your telephone book.

Members of the Ombudsman's staff also travel frequently to other cities and towns in Ontario, to receive complaints and to speak publicly to various organizations. To find out when a member of the Ombudsman's staff will be visiting your area, please telephone or write to the Ombudsman's office.

If you wish to file your complaint by long-distance telephone, please bear in mind that collect calls cannot be accepted, but you can avoid costly charges by calling just long enough to leave your name, address and telephone number, so that a staff member can get in touch with you promptly for more details.

Whatever means you choose for lodging a complaint, you can rest assured that it will be received in confidence, as a private matter between you and the Ombudsman.

The Ombudsman's office is open from 9 a.m. to 5 p.m., Mondays through Fridays, but you can telephone at any hour and leave a message. A staff member will contact you as soon as possible.

Q What if I am unable to speak or write adequately in English or French?

Please make your complaint in whatever language is most comfortable for you. The Ombudsman's staff can speak a total of 18 languages besides English and French, and, if necessary, someone will arrange an interpreter for you.

Q What about inmates in provincial correctional institutions or patients in psychiatric facilities?

Any letter addressed to the Ombudsman from any such person must be forwarded immediately, *unopened*. His replies are also delivered unopened.

Q Will I be charged a fee for having my complaint investigated?

No. Regardless of the outcome, there is no fee.



Write, telephone, or visit:

Office of the Ombudsman,
6th Floor, 65 Queen Street West,
Toronto, Ontario M5H 2M5. (416) 869-4000

or at the Legislature, apply to:

Room 157, Main Legislative Building,
Queen's Park, Toronto.

Regional Offices:

Suite 202, 1265 Arthur Street East
Thunder Bay, Ontario P7E 6E7. (807) 623-5058

Suite 203, 519 Main Street East
North Bay, Ontario P1B 1B7. (705) 476-5800

Que puis-je faire s'il m'est impossible de parler ou d'écrire adéquatement en anglais ou en français ?

Veillez enregistrer votre plainte en utilisant la langue dans laquelle vous sentez le plus à l'aise. Le personnel de l'Ombudsman peut parler un total de 18 langues, sans compter l'anglais et le français et, si nécessaire, une personne du Bureau vous fournira les services d'un interprète.

Qu'en est-il au niveau des détenus dans les établissements correctionnels provinciaux ou des patients dans les établissements psychiatriques ?

Toute lettre adressée à l'Ombudsman par une personne d'un tel établissement doit être transmise immédiatement *sans être ouverte*. Les réponses de l'Ombudsman sont également délivrées sans être ouvertes.

Non. Quelle que soit l'issue de votre plainte, il n'y a aucun frais à verser.



Veillez écrire, téléphoner ou vous rendre à l'endroit suivant :

Bureau de l'Ombudsman,

6^{ème} étage, 65 rue Queen ouest,

Toronto, Ontario M5H 2M5. (416) 869-4000

ou à l'Assemblée législative, vous adresser à :

Bureau 157, Edifice principal, Assemblée législative,

Queen's Park, Toronto, Ontario.

Bureaux régionaux :

Bureau 202, 1625 rue Arthur est

Thunder Bay, Ontario P7E 6E7. (807) 623-5058

Bureau 203, 519 rue Main est

North Bay, Ontario P1B 1B7. (705) 476-5800

Vous pouvez enregistrer votre plainte en téléphonant au Bureau de l'Ombudsman, en lui adressant une lettre ou en vous rendant à ses locaux.

Les adresses et numéros de téléphone pour rejoindre l'Ombudsman sont indiqués sur la dernière page de cette brochure et ceux du Bureau principal sont inscrits dans l'annuaire téléphonique.

Des membres du personnel de l'Ombudsman, également, voyagent fréquemment dans les autres centres de la province de l'Ontario, dans le but de recevoir des plaintes et faire des discours publics au niveau de diverses organisations.

Pour toutes informations concernant les visites à venir du personnel de l'Ombudsman dans votre région, vous pouvez contacter le Bureau de l'Ombudsman par téléphone ou par écrit.

Si vous désirez enregistrer votre plainte par téléphone longue distance, il serait bon que vous gardiez à l'esprit le fait que les appels téléphoniques à frais virés ne peuvent être acceptés. Par contre, vous pourrez éviter des coûts téléphoniques onéreux en appelant suffisamment longtemps pour donner votre nom, adresse et numéro de téléphone, et ainsi permettre à un des membres du personnel de vous rappeler rapidement pour plus de détails.

Quels que soient les moyens que vous choisissiez en vue de soumettre votre plainte à l'attention de l'Ombudsman, vous pouvez être assuré qu'elle sera traitée confidentiellement, comme une affaire privée entre vous et l'Ombudsman.

Le Bureau de l'Ombudsman est ouvert de 9h.00 à 17h.00, du lundi au vendredi, mais vous pouvez téléphoner à n'importe quelle heure et laisser un message. Un membre du personnel vous contactera dès que possible.

0 A quelle étape pourrais-je porter ma plainte à l'attention de l'Ombudsman?

De même, la fonction de l'Ombudsman englobe un champ très étendu de domaines, par exemple les acci-dents du travail, OHIP, expropriation des terres aux fins de construction d'autoroutes provinciales, assistance familiale, taxe de vente au détail et nombre d'autres. Dans le cas où vous auriez une plainte irrésolue et que vous ne seriez pas certain si celle-ci tombe ou pas sous la juridiction de l'Ombudsman, il serait bon, de toutes façons, de s'enquérir à ce sujet. Un des membres du personnel de l'Ombudsman sera en mesure de vous informer si l'Ombudsman peut vous prêter assistance.

Il est préférable de considérer l'Ombudsman en tant qu'organisme à contacter en "dernier ressort" — celui qui met tous ses efforts à votre service une fois que toutes les autres actions entreprises ont échoué. Pour toute plainte portée contre le gouvernement provincial, vous pourriez, comme première étape, entrer en contact avec la personne ou le groupe impliqué — le ministère, la commission, la régie ou autres.

Et si cette démarche n'apporte pas de résultats satisfaisants, votre plainte devrait être portée à l'attention de la haute direction de l'organisme concerné.

Dans le cas où cette démarche s'avèrerait également infructueuse, veuillez contacter votre député, lequel pourrait prendre des mesures pour vous aider (c'est une de ses responsabilités en tant que votre représentant élu). De même, pour certaines situations (morcellement de terrains, certains problèmes d'impôt ou de discrimination raciale), il existe des régies, procédures ou systèmes spéciaux qui sont créés particulièrement afin de permettre au public de faire objection ou interjeter appel contre des actions qu'il estime prises à tort.

Tous ces échelons et étapes, le cas échéant, devraient être suivis avant de contacter l'Ombudsman. L'Ombudsman pourra faire enquête sur votre plainte seulement après que vous ayez essayé toutes les avenues statutaires dans le cadre de votre plainte, appel ou objection, ou seulement après que le temps imparti pour les appels et objections ait expiré.

Q Quelles actions l'Ombudsman peut-il tenter concernant ma plainte?

De par le pouvoir conféré par l'Assemblée, l'Ombudsman ainsi que son personnel peuvent faire une enquête approfondie au niveau de votre plainte; et du fait qu'il est indépendant du gouvernement actuel, il est en mesure, d'une manière impartiale, d'assembler et peser tous les faits pertinents à votre plainte.

Q Les résultats de l'enquête me seront-ils communiqués?

Absolument. A partir du moment où l'Ombudsman entreprend une enquête sur votre plainte, il se doit de vous informer des développements s'y rattachant.

Q L'Ombudsman est-il en mesure d'ordonner le gouvernement de remédier à une mauvaise situation?

Non, mais dans le cas où un ministère gouvernemental n'accepterait pas une de ses recommandations, il peut porter le cas à l'attention du Premier ministre et, si nécessaire, devant l'Assemblée, dans quel cas cela pourrait devenir une affaire publique. Il peut faire usage d'une grande persuasion parmi les milieux concernés.

Q Existe-il certaines catégories de problèmes que l'Ombudsman ne peut traiter?

Oui. L'Ombudsman, en tant que fonctionnaire ontarien, ne peut s'occuper des cas fédéraux (tels que services postaux ou chèques d'assurance chômage) ou encore au niveau du gouvernement local (tels que ramassage des ordures ménagères ou application de règlements municipaux).

L'Ombudsman n'a pas la possibilité d'intervenir dans des cas contre des individus ou des compagnies privées (tels que conflits de ménage ou problèmes avec le fabricant d'un produit défectueux). Certaines affaires provinciales sont également hors de sa compétence — tribunaux, juges, décisions du Cabinet et actions prises par les conseillers juridiques du gouvernement.



L'Honorable Donald R. Morand, ancien juge à la Cour suprême de l'Ontario pendant 18-1/2 ans, a été nommé Président de la Commission royale d'enquête sur les pratiques de la Police de Toronto métropolitain (Metro-politan Toronto Police Practices) en 1976 et, la même année, contribua à l'établissement de la Direction du droit familial de la Cour suprême de l'Ontario.

Le terme "Ombudsman", de provenance suédoise et de longue et honorable tradition, signifie protecteur ou défenseur des droits des citoyens.

L'Ombudsman en Ontario existe depuis 1975. Cette année, l'Assemblée législative a adopté la Loi sur l'Ombudsman qui garantit, entre autres, que l'Ombudsman accomplira ses fonctions indépendamment du gouvernement. Par cette loi, l'Ombudsman rend compte de ses actes directement devant l'Assemblée législative. A la différence de la plupart des autres agents publics, l'Ombudsman ne peut être nommé sans l'approbation de l'Assemblée législative. Au moins une fois par année, l'Ombudsman lui adresse, par l'intermédiaire du Président de l'Assemblée, des rapports précis concernant ses actions. Ces rapports sont alors examinés par un comité de l'Assemblée, connu sous le nom de Comité d'enquête sur l'Ombudsman, et composé de membres de tous les partis politiques.



L'Ombudsman de l'Ontario, peut-il vous aider ?

Au cours de l'administration de tout gouvernement, il arrive parfois que certains citoyens aient le sentiment d'avoir été traités d'une façon injuste.

Leurs plaintes peuvent survenir suite à des actions qui ont été prises (ou négligées) par un fonctionnaire du gouvernement, une direction, un ministère ou organisme gouvernemental. Une plainte peut également résulter d'une décision ou recommandation faite au nom du gouvernement, d'une de ses agences, régies ou commissions.

Certaines plaintes portées par le public sont basées sur de mauvaises interprétations des procédures gouvernementales ou droits de l'individu. D'autres cas traitent de sérieuses injustices, qui devraient être corrigées.

Quelle qu'en soit la cause, les plaintes portées par le public méritent d'être considérées.

Dans la province de l'Ontario, l'Ombudsman peut faire enquête sur les plaintes concernant le gouvernement provincial.